

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель Министра культуры,
национальной политики, туризма
и архивного дела Республики Мордовия

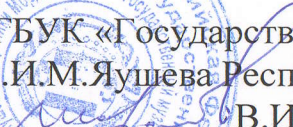
 С.Н. Баулина

«17» 12 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК «Государственный музыкальный
театр им.И.М.Яушева Республики Мордовия»

 В.И.Шарапов

«17» 12 2018 г.



П Л А Н

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУК «Государственный музыкальный театр им.И.М.Яушева Республики Мордовия»**

на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	Проведение проверки актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте театра. Провести тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах из различных браузеров и мобильных ОС.	I квартал . в дальнейшем – 1 раз в квартал	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Провести проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте театра. Провести тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах из различных браузеров и мобильных ОС. Изучить технические возможности сайта, организовать встречу с разработчиками на предмет соблюдения всех требований, предъявляемых к официальным сайтам	Январь - февраль

	Обеспечение и соблюдение доступности информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	I квартал	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта Организовать встречу с разработчиками сайта на предмет функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	Февраль
Недостаточность информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	Информирование о предстоящих представлениях и постановках Размещение на сайте театра полной и достоверной информации о проводимых спектаклях и мероприятиях	I- IV кварталы	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Информировать о предстоящих представлениях и постановках Осуществлять размещение на сайте театра полной и достоверной информации о проводимых спектаклях и мероприятиях	ежедневно

Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Размещение афиш в кассовом зале, анонсов на баннерах перед входом в театр	В течении театрального сезона	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Провести опрос среди получателей услуг на предмет удовлетворенности получением информации	I квартал
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Комфортность условий пребывания в организации культуры	Поддерживание высокого уровня комфортности пребывания в театре, в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений Обеспечение безопасного и комфортного доступа зрителей к театру (чистота прилегающей территории, освещенность) В помещении театра есть кулеры с питьевой водой для артистического и вспомогательного персонала. Для обеспечения высокого уровня комфортности запланировать установку кулеров для зрителей.	I квартал ежедневно	Вишняков Д.Ю. – заместитель директора по производству	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в театре, в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений Обеспечить безопасный и комфортный доступ зрителей к театру (чистота прилегающей территории, освещенность)	Ежедневно
				Рассмотреть возможность установки кулеров с питьевой водой в зрительской зоне театра Провести анкетирование по комфортности пребывания в театре (не менее 100 человек)	II квартал

Дополнительные услуги и доступность их получения	Размещение на сайте театра полного перечня услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемые учреждением посетителям и проведение контроля и актуализации размещенной информации	I квартал	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Разместить на сайте театра полный перечень услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемые учреждением посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации	Январь
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)	Поддерживание работоспособности сайта учреждения для использования современными устройствами и браузерами. Поддерживание в рабочем состоянии возможности покупки и бронирования билетов в электронном виде. Мониторинг электронных сервисов, обеспечение их полноценного функционирования.	I квартал далее ежедневно	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Поддерживать работоспособность сайта учреждения для использования современными устройствами и браузерами. Поддерживать в рабочем состоянии возможность покупки и бронирования билетов в электронном виде Провести мониторинг электронных сервисов, обеспечить их полноценное функционирование	I квартал далее ежедневно

Удобство графика работы организации культуры	Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы учреждения на сайте театра, а также путем анкетирования с указанием желательных диапазонов времени работы.	II квартал, далее 1 раз в полгода	Э.В.Храмов – зам. директора по общим вопросам	Провести анкетирование на сайте театра, а также опрос зрителей об удобстве графика работы театра	II квартал, далее 1 раз в полгода
III. Доступность услуг для инвалидов					
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Обеспечение наличия сопровождающих из числа зрителей. Оснащение театра метками (наклейками) для слепых и слабовидящих	I квартал	Вишняков Д.Ю. – заместитель директора по производству	Подготовить из числа зрителей сопровождающих для самостоятельного передвижения инвалидов по театру. Рассмотреть возможность оснащения метками со шрифтом Брайля	Февраль
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Проведение инструктажа с работниками театра (зрителями, контролерами)	I квартал, далее 1 раз в квартал	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем	Провести инструктаж со зрителями и контролерами по сопровождению инвалидов в помещениях театра	I квартал
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Доброжелательность и компетентность персонала организации культуры	Проведение бесед с сотрудниками театра (зрителями, контролерами, работниками)	I квартал, далее 1 раз в полгода	Вишняков Д.Ю. – заместитель директора по производству В.В.Мишанин – зам. директора по работе	Провести обучающие занятия по этике с сотрудниками театра (зрителями, контролерами,	Март, далее 1 раз в полгода

	гардероба) по общению со зрителями, на предмет бесконфликтного общения.		со зрителем	работниками гардероба), инструктаж по общению со зрителями, на предмет бесконфликтного общения.	
	Обеспечение работоспособности раздела для направления предложений по улучшению качества услуг театра на официальном сайте. Анализировать оставленные в разделах сайта «Гостевая книга» и «Оценка качества услуг» мнения получателей услуг.	1 квартал	В.В.Мишанин – зам. директора по работе со зрителем Э.В.Храмов – зам. директора по общим вопросам	Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг театра на официальном сайте. Анализировать оставленные в разделах сайта «Гостевая книга» и «Оценка качества услуг» мнения	1 квартал
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточная удовлетворенность качеством оказания услуг в целом	Проведение анкетирования зрителей на предмет удовлетворенности репертуаром и повышения качества предоставляемых услуг Принятие мер по результатам опроса.	1 раз в квартал	Э.В.Храмов – зам. директора по общим вопросам	Провести анкетирование зрителей на предмет удовлетворенности репертуаром и повышения качества предоставляемых услуг Подготовить итоговые справки; принять меры в соответствии с итогами анкетирования	Февраль, Май, Сентябрь, Декабрь